

Požadavky na licenční podporu:

Red Hat Subscription zahrnuje:

- Dodávku nových verzí software Produktů Red Hat (upgrade).
- Servisní verze pro udržení kroku s vývojem verzí hardwaru a operačního systému.
- Opravy chyb softwaru, opravné kódy (update).
- Dokumentaci k novým verzím software (Produktů Red Hat).
- Elektronickou pomoc pro řešení problémů a dotazů 8 hodin denně, 5 dnů v týdnu.
- Přímý elektronický přístup k pracovníkům střediska technické podpory, oznámení závady software, objasnění dokumentace, oznámení požadavku na rozšíření funkčnosti software a technickou pomoc pro problémy a dotazy během obvyklé pracovní doby, tj. v pracovní dny (pondělí - pátek) od 9:00 hod do 17:00 hod. Služby Red Hat Subscription řeší problémy prokazatelné v aktuálně podporovaných verzích programů (tj. nových produktů a stávajících produktů) za předpokladu, že tyto programy nebyly změněny a jsou provozovány na podporované konfiguraci hardwaru a operačního systému.
- Prioritu řešení podle pracovního dopadu. Poskytovatel bude pracovat na řešení požadavků Objednatele v souladu s úrovněmi závažnosti stanovenými podle dopadu problému na pracovní činnost Objednatele.
- Přístup k upgradům a navazujícím verzím produktů.
- Podporu produktu ve všech úrovních (L1-L3), která musí být dodávána výhradně a přímo společnostmi Red Hat. Přístup k technické podpoře všech úrovní (L1-L3) musí být zajištěn prostřednictvím zákaznického portálu společnosti Red Hat (<http://access.redhat.com>) a musí být zaručeno, že objednatel může přímo komunikovat s výrobcem Red Hat a to na všech úrovních podpory (L1-L3)
- Subskripce musí být dodány v počtu a s označením přesně dle zadání výběrového řízení (**Příloha č. 2** této Smlouvy), uvedením přesného produktového SKU výrobce Red Hat, přičemž musí být přenositelné mezi různými hardwarovými platformami dle matice podporovaného hardware v plném rozsahu (<http://hardware.redhat.com>)
- Využití Red Hat Subscription prostřednictvím přístupu na on-line portál výrobce nebo prostřednictvím telefonické linky a e-mailové komunikace s následující časovou dosažitelností (dobou odezvy) pro příslušnou úroveň závažnosti (Severity) definovanou:

Závažnost 1. úrovně - kritická (firemní systém je mimo provoz)	Produkt Red Hat není použitelný, což vede k celkovému narušení práce nebo k jinému závažnému dopadu na provoz. Není k dispozici žádné dočasné řešení.
--	---

Závažnost 2. úrovně - vysoká (selhání velmi důležité funkce)	Provoz je vážně omezen. Je k dispozici dočasné řešení.
Závažnost 3. úrovně - střední (selhání méně závažné funkce)	Produkt nefunguje dle specifikací stanovených výrobcem. Problém má nižší dopad na použití a je nasazeno přijatelné dočasné řešení.
Závažnost 4. úrovně - nízká (nezávažný problém)	Lze jej klasifikovat jako žádost o dokumentaci, obecné informace, žádost o vylepšení atd.

Požadované doby odezvy pro zahájení řešení technického problému:

Úroveň závažnosti 1 (Severity 1)	1 hodina
Úroveň závažnosti 2 (Severity 2)	4 hodiny
Úroveň závažnosti 3 (Severity 3)	1 pracovní den
Úroveň závažnosti 4 (Severity 4)	2 pracovní dny

Nově přijaté případy nahlášených technických problémů Objednatele budou posuzovány prostřednictvím diskusí se zákazníkem, během kterých bude ověřeno, zda splňují požadovaná kritéria a zda u nich lze v případě nesplnění snížit prioritu.